

| G.5. Procedure | Klachtenafhandeling |
|--------------------------|------------------------|
| Versie nummer/ datum | 3.0 01-012-2016 |
| Inhoudsverantwoordelijke | Kwaliteitsfunctionaris |
| Proceseigenaar | Directie |
| Evaluatie datum | 01-02-2019 |



1. Doel

In de procedure wordt beschreven welke werkwijze Ixta Noa volgt bij binnengekomen klachten.

2. Definitie

Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot de gang van zaken binnen Ixta Noa.

3. Toepassingsgebied

De procedure is van toepassing op medewerkers, vrijwilligers en cliënten binnen Ixta Noa.

4. Werkwijze

1. Bij melding van een klacht wordt deze middels een meldings- of klachtenformulier vastgelegd. Aanvullende informatie met betrekking tot het formulier staat in de toelichting die aan het betreffende formulier is toegevoegd.
2. Het formulier wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie. Dit kan via info@ixtanoa.nl t.a.v. klachtencommissie of per post t.a.v. Klachtencommissie, Parkstraat 31, 6828 JC Arnhem.
3. De klachtencommissie bekijkt het formulier en zorgt dat directie het formulier ondertekent, waarmee wordt aangegeven dat directie kennis heeft genomen van de klacht.
4. De klachtencommissie noteert op het formulier de ondernomen acties, zodat het verloop van de klachtbehandeling in beeld blijft. Daarnaast wordt de klacht en ondernomen actie opgenomen in het meldingenregister.
5. Indien de klacht niet anoniem is, wordt van de klacht en uitkomst een korte melding gemaakt in het elektronisch dossier van de persoon. Dit gebeurt in het dagboek.
6. Gedurende de voortgang van de procedure worden alle inkomende en uitgaande documenten digitaal opgeslagen per dossier in een aparte map voor de Klachtencommissie op SharePoint. De voortgang wordt bijgehouden in het meldingenregister.
7. Na afhandeling van de klacht worden het betreffende digitale dossier gearchiveerd. Indien er ook een papieren dossier is, wordt deze vernietigd conform Protocol Vernietiging Gegevens.
8. De inhoudelijke procedure voor het afhandelen van een klacht staat omschreven in het betreffende Klachtenreglement.

Aanwezige documenten:

- Reglement Klachten – bestemd voor cliënten en vrijwilligers
- Formulier Klachten – bestemd voor cliënten en vrijwilligers
- Reglement Klachten – bestemd voor medewerkers
- Formulier Klachten – bestemd voor medewerkers